

CARITASVERBAND SPEYER SETZT DIE SEGEL NEU

In der Diözese Speyer leben rund 590.000 Katholiken. Sie umfasst die Pfalz sowie den Saarpfalzkreis und ist gegliedert in zehn Dekanate mit 41 Pfarrverbänden und 350 Pfarngemeinden. Dem Caritasverband kommt eine Doppelrolle zu: Als Wohlfahrtsverband der katholischen Kirche leistet er in rund 40 Einrichtungen konkrete soziale Hilfe. Er berät, fördert, pflegt und betreut Menschen aller Altersgruppen. Zugleich vertritt er als Spitzenverband die Interessen der caritativen Träger und Einrichtungen gegenüber der Politik und der Öffentlichkeit. Insgesamt beschäftigt der Verband rund 2.700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Wie viele andere Träger- und Spitzenorganisationen in der Sozialwirtschaft befindet sich auch der Caritasverband der Diözese Speyer in einer Zeit der strategischen Neuausrichtung. Nach einem Workshop im Mai 2011 hat man jetzt den langjährigen Softwarepartner Wilken Entire mit ins „Strategie-Boot“ genommen. Denn die Modernisierung von Organisation und IT sollen Hand in Hand gehen.

„Wir mussten im Rahmen unserer Restrukturierung im Jahr 2009 massiv einsparen“, gibt der Caritasdirektor der Diözese Speyer, Vinzenz du Bellier, offen Auskunft über die Lage des Caritasverbandes bei seinem Amtsantritt. „Dabei sind wir ohne betriebsbedingte Kündigungen ausgekommen. Nun sind wir auf dem Weg der Gesundheit.“ Die Worte lassen ahnen: Es war in jenen Tagen straffes Finanzmanagement gefragt. Das betraf auch die Zusammenarbeit mit dem Softwarepartner Wilken Entire, der seit 2006 das Finanz- und Rechnungswesen liefert. „Wilken Entire hat diese Phase unbeschadet überstanden. Denn intern hat man mir bescheinigt, dass man mit Wilken seit langem gut zusammenarbeitet. Außerdem sind wir für Wilken von der Größe her ein wichtiger Partner auf Augenhöhe.“ Dies bestätigt Dr. Peter Kottmann, Vorstand der Wilken Entire AG: „Sozialträger wie die Caritas sind für uns ebenso wie die Bistümer als Kundengruppe von großer Bedeutung.“

START DER ZUSAMMENARBEIT MIT „ELCH-TEST“

2006 musste die Alt-Software ersetzt werden, die noch auf MS-DOS aufbaute. Aufgesetzt wurde ein umfangreicher Auswahlprozess, wobei jedem Bewerber ein Pflichtenheft zugeschickt wurde. Dabei ging es zunächst um Anforderungen der Hardware. „Viele winkten schnell ab. Nicht so Wilken“, erinnert sich der Abteilungsleiter Finanzen, René Kaiser. „Die Ulmer kamen zum Termin, von dem ich mir nicht allzu viel erhoffte. Aber dann war ich doch überrascht. Herr Dr. Kottmann kam mit seinen Mitarbeitern und hatte alle Anforderungen Punkt für Punkt abgearbeitet. Das Wilken-Team zeigte nicht nur auf, dass es geht, sondern auch wie es

geht. Da war ich wirklich baff. So was hatte ich so noch nie erlebt.“ Das Ganze mündete in einem Probelauf auf der Server-Farm, einem „Elch-Test“. Dadurch wollte der auf Sicherheit bedachte Finanzchef sehen, ob das System im eigenen Haus wirklich läuft. „Es funktionierte reibungslos. Seitdem pflegen wir eine offene und ehrliche Partnerschaft, die von Wilken her zweifelslos geprägt ist von einem hohen Verständnis für unsere Branche. Wilken hat bei uns einen Riesen-Stein im Brett.“

„SO GEWINNT MAN SANIERUNG!“

Zunächst eingeführt wurden die Finanz- und Anlagenbuchhaltung sowie das Controlling von Wilken Entire. Später kam das Management Reporting System für ein einheitliches Berichtswesen hinzu. „Vorbei ist die Zeit des mühsamen Zusammensuchens von Hand“, freut sich Jörg Klug aus dem Ressort Betriebswirtschaftliche Steuerung. „Jetzt müssen wir lediglich die aufbereiteten Zahlen hier und da nachbearbeiten und ergänzen.“ Dies war bereits ein erster Schritt dazu, den Verband mit Hilfe moderner Software stärker zu steuern. „Gute Information kann entscheidend wichtig werden“, sagt der Caritasdirektor. „Mit Hilfe des Wilken-Reporting lassen sich Monatszahlen schnell und einfach zusammentragen und dann entsprechende Entscheidungen treffen. So gewinnt man Sanierung.“

BLICKWINKEL VOM KUNDEN AUS

Doch der umtriebige Caritas-Manager ist längst noch nicht am Ziel. Er will den Verband weiter nach vorne bringen. Nach der Überlebens- geht er jetzt die Zukunftssicherung an. Auftakt dazu war ein Strategie-

«Wir müssen technologische Entwicklungen mitgehen, um in der Sozialwirtschaft den Anschluss nicht zu verlieren.»

Vinzenz du Bellier, Caritasdirektor der Diözese Speyer

»

Workshop im Mai 2011: „Wir haben uns auf einen komplett neuen Blickwinkel verständigt, nämlich vom Kunden aus zu denken. Wilken unterstützt uns hier überaus wirksam, indem das Unternehmen über seine Softwarelösungen aus anderen Branchen mit uns diskutiert und dann gegebenenfalls rasch mit uns für die Sozialwirtschaft realisiert.“ Frühzeitig hat dies Ralf Kleber als verantwortlicher Key Account Manager von Wilken Entire mit dem Caritasdirektor diskutiert und dann in einem nächsten Schritt mit der Führungsriege des Verbandes die klassischen ERP-Softwaremodule und das Sortiment an innovativen Softwarelösungen gesichtet. Und es hat sich offensichtlich gelohnt. „Die innovativen, neuen Produkte von Wilken Entire bieten uns die Möglichkeit, gezielt Abläufe neu zu gestalten“, sagt der Caritas-Chef. „Wir müssen technologische Entwicklungen mitgehen, um in der Sozialwirtschaft den Anschluss nicht zu verlieren.“ Vor diesem Hintergrund hat der Caritasverband jetzt zwei neue Produkte in der Einführungsplanung – sozusagen ein „Ergänzungspaket für die Sozialwirtschaft“, so Ralf Kleber.

WILKEN SMART SERVICECENTER ALS „CARITAS-ZENTRUM DIREKT“ OPTIMIERT STRUKTUREN UND PROZESSE

Die Softwarelösung, die Wilken Entire bereits in der öffentlichen Verwaltung bei der Stadt Ulm oder der Stadt Nürnberg im Einsatz hat, passt auch hervorragend zu den Dienstleistungszentren in der Sozialwirtschaft. Sie kann einfach über Web-Services in die vorhandene IT-Infrastruktur des Caritasverbandes integriert werden.

Das System ist zur verbesserten Organisation der Caritas-Zentren nach außen und innen ausgerichtet, also für den Einsatz an Dienstleistungsstandorten mit starkem Kundenverkehr. Besuchstermine können damit künftig bequem via Internet von zuhause aus geplant, vorbereitet und gebucht werden. Das neue „Caritas Zentrum-direkt“ zeigt dabei nicht nur, welche Termine wo und zu den verschiedenen Anliegen bzw. Servicearten (zum Beispiel Allgemeine Soziale Beratung, Familienberatung, Migrationsberatung) verfügbar sind. Es informiert auch, welche Unterlagen oder Informationen man mitbringen muss, damit das jeweilige Anliegen rascher bearbeitet werden kann. Vereinfachte Terminvereinbarungen sind damit über das Internet oder direkt vor Ort (mit SMS statt Warteschlange) möglich. Zusätzlicher Wert wird dabei auf die Unterstützung der inneren Abläufe für die Beraterinnen und Berater in der Sozialarbeit gelegt. Mehr Zeit für die Dienstleistungen am Kunden ist das Credo – durch interne Bereitstellung von Informationen, einfache Ressourcenplanung und Informationssicherheit.

E-MARKETING-SUITE UNTERSTÜTZT ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Das System macht es möglich, verschiedene Zielgruppen wie beispielsweise Kunden, das heißt Interessenten für soziale Dienstleistungen, potentielle Mitarbeiter (wie zukünftige Auszubildende), aktuelle Mitarbeiter, Spender in verschiedenen Ausprägungen und auch regionale „Stakeholder“ wie Bürgermeister, Journalisten oder sonstige Zielgruppen sehr gezielt anzusprechen. Tech-

nologisch handelt es sich um eine webbasierte Kommunikationsplattform, die eine effiziente, verbesserte 1:1-Kommunikation ermöglicht. Erfahrungen bei bislang 30 Wilken-Kunden beweisen hierbei die besonders hohe Akzeptanz intern und extern. Somit entsteht für das Kernteam „Öffentlichkeitsarbeit“ ein signifikanter Mehrwert durch die Nutzung einer durchgängigen Kommunikation vom einfachen regionalen Newsletter über effektive Ansprache von unterschiedlichen Spendergruppen (Fundraising) bis hin zur medialen Unterstützung von Themen wie Personalsuche oder Heimauslastung. Vereinfacht wird dabei auch die Aussendung von klassischen Medien (Brief oder Flyer) oder Anbindung von Social Media (Facebook oder Twittermitteilungen), letztere immer wichtiger für das Thema Personal-Recruiting bei Sozialträgern. So kann ein kleines Kompetenzteam in der Öffentlichkeitsarbeit seine ganze Schlagkraft entfalten.

SOFTWAREPARTNER KÜNDIGT VERSTÄRKTES ENGAGEMENT AN

Das Ergänzungspaket für die Sozialwirtschaft will Dr. Peter Kottmann, Vorstand der Wilken Entire AG, insbesondere für die konfessionellen Trägerinstitutionen sowie für die Spitzenverbände konsequent weiter vorantreiben: „Wir engagieren uns künftig noch intensiver bei Sozialträgern, kennen so ihre Prozesse immer besser und bieten ihnen hohen Investitionsschutz, Technologie- und Projektkompetenz bis hin zum Großprojekt sowie hervorragende Kundenorientierung.“



Referenzkundenbesuch beim Bürgerbüro Neue Mitte Ulm: Manfred Spooren (Zentrale Steuerung, Team IT, Stadt Ulm), Vinzenz du Bellier (Caritasdirektor, DiCVS), Dr. Peter Kottmann (Vorstand der Wilken Entire AG), Barbara Aßmann (Leitung Sparte Caritaszentren, DiCVS), Ralf Kleber (Key Account Manager Sozialwirtschaft der Wilken Entire AG), René Kaiser (Leitung Bereich Finanzen, DiCVS), Dr. Erich Rösch (Leitung Sparte Service und Stabsstelle Controlling, DiCVS) – v.l.

Vinzenz du Bellier (Caritasdirektor, DiCVS), Ralf Kleber (Key Account Manager Sozialwirtschaft der Wilken Entire AG) und René Kaiser (Leitung Bereich Finanzen, DiCVS) – v.l.

Kerniges „Projektkernteam“: Johannes Münd (Leiter Caritas-Zentrum Germersheim), Sabine Buckel, (Qualitäts-Projekt-Steuerung für die Sparte Caritas-Zentren) und Ralf Kleber (Key Account Manager Sozialwirtschaft der Wilken Entire AG) – v.l.



KEIN MENSCH IST PERFEKT! DIE CARITAS-KAMPAGNE 2011 WIRBT FÜR EIN GLEICHBERECHTIGTES MITEINANDER ZWISCHEN BEHINDERTEN UND NICHTBEHINDERTEN MENSCHEN.

Die Plakate der Kampagne „Kein Mensch ist perfekt. Behinderte Menschen: Menschen wie du und ich“ machen deutlich, dass eine Behinderung nicht automatisch das Leben bestimmt. Die Botschaft lautet: „Schaut auf diese Menschen, die wie alle anderen ein Recht auf ein gelingendes Leben haben.“ Sie richtet sich dabei nicht nur an Politiker, Unternehmer und andere Entscheider. Kampagnen dieser Art sollen jede und jeden zum Nachdenken, Nachfragen und Handeln bringen.

„Wir sind alle dafür verantwortlich, dass das gleichberechtigte Miteinander von Menschen mit und ohne Behinderung in unserer Gesellschaft gelingt“, sagt Caritas-Präsident Peter Neher. „Das Recht auf selbstbestimmte Teilhabe von Menschen mit Behinderung darf nicht allein auf Selbsthilfe- und Wohlfahrtsverbände beziehungsweise die Betrof-

fenen und ihre Familien abgewälzt werden.“ Der oberste Caritas-Mitarbeiter hat Recht. In Deutschland gibt es noch kein selbstverständliches Miteinander von Menschen mit und ohne Behinderung. Oft sind die Begegnungen distanziert oder verkrampft. Die Caritas-Kampagne 2011 will zeigen, dass das gleichberechtigte Zusammenleben aller Menschen („Inklusion“) möglich ist.

Zum Hintergrund: Vor zehn Jahren wurde durch die Einführung des Sozialgesetzbuches SGB IX ein Paradigmenwechsel eingeleitet. Nicht mehr der Gedanke der Fürsorge steht im Mittelpunkt, sondern die Idee der selbstbestimmten Teilhabe, die auch für Menschen mit Behinderung gilt. Dabei geht es nicht um Sonderrechte für behinderte Menschen, sondern um universelle Menschenrechte.

Im Gegensatz zur Integration, bei der sich ein fremder Mensch in eine (unveränderte) Gemeinschaft eingliedert, lässt die Inklusion ein Bild der Vielfalt entstehen. Anders gesagt: Es gibt eine Menge Menschen in Deutschland, alle sind verschieden, manche haben eine Behinderung, die ihr Leben prägt, aber das ist nicht in jeder Situation das Entscheidende. Der Mensch zählt – nicht seine Behinderung, seine Größe, sein Temperament oder seine Herkunft. Dieses Bewusstsein ist noch nicht bei allen angekommen und wird auch noch nicht überall gelebt. Doch das Ziel ist klar: Gemeinsam gestalten wir die Gesellschaft – bunt und lebendig.



Ich hasse meine große Nase.

Behinderte Menschen:
Menschen wie Du und Ich
www.kein-Mensch-ist-perfekt.de



Not sehen und handeln.
Caritas